

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز

اولین همایش سراسری دانشجویی حاکمیت بالینی و ارتقای مستمر کیفیت

بررسی رضایت بیماران از کیفیت خدمات ارائه شده در بخش اورژانس مراکز آموزشی-درمانی بوشهر

حکیمه آب رخت کارشناس ارشد مددکاری اجتماعی ، کارشناس پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر (عضو باشگاه پژوهشگران پژوهشکده مطالعات فرهنگی ، اجتماعی وزارت علوم ، تحقیقات و فناوری کشور)
abrakht_377@yahoo.com

مقدمه: یکی از مهمترین شاخصهای کیفیت ارائه خدمات در بخشهای مختلف بهداشتی و درمانی بخصوص در بیمارستانها و مراکز درمانی ارائه خدمات پزشکی به مراجعین و همراهان آنان می باشد این امر در کیفیت خدمات و حاکمیت بالینی بسیار اثر بخش می باشد و آن میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات ارائه شده در آن بخش درمانی است . همچنین یک نظام بهداشتی درمانی کارآمد فقط از طریق ارائه خدمات مطلوب می تواند به رسالت خود یعنی تأمین سلامت افراد جامعه اقدام نماید.

هدف: این مطالعه بررسی رضایتمندی مراجعین از خدمات ارائه شده در بخش اورژانس مراکز آموزشی-درمانی تابعه دانشگاه علوم پزشکی در شهر بوشهر می باشد.

مواد و روش : این مطالعه مقطعی در تیر و مردادماه 1390 انجام شده است. روش بررسی در این مطالعه توصیفی- تحلیلی است. که به صورت نمونه گیری تصادفی ساده نظرات 483 نفر از مراجعه کنندگانی که به علل مختلف نیاز به خدمات درمانی فوری داشتند و به این بخش مراجعه کرده بودند از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. تحلیل داده ها با استفاده از شاخصهای امارتوصیفی و تحلیلی انجام شده است. یافته ها : در مجموع رضایت مراجعین از خدمات اورژانس 35%، از رفتار و روابط کارکنان 15/5% و از نحوه پاسخگویی به سوالات 14/6% راضی بوده اند. رضایتمندی مراجعین از بخش اورژانس با جنسیت بیماران ، مدت اقامت، مراجعه قبلی رابطه ندارد. رضایتمندی بیماران از نحوه پاسخگویی کارکنان به طور معناداری کمتر از همراهان بود.

نتیجه گیری : کارکنان بخش اورژانس میتوانند با پاسخگویی مناسبتر به بیماران ، بکارگیری مهارتهای ارتباطی بین فردی موثر توجه به گروههای مسن تر رضایت مراجعه کنندگان را افزایش دهند

کلید واژه : رضایت بیمار- کیفیت خدمات- اورژانس- مراکز آموزشی- بوشهر

Poster